

**SPF SANTE PUBLIQUE,
SECURITE DE LA CHAINE
ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT**

17/03/2006

**DIRECTION GENERALE DE L'ORGANISATION
DES ETABLISSEMENTS DE SOINS**

COMMISSION FEDERALE « DROITS DU PATIENT »

Réf. : CFDP/MED/2

AVIS

**L'élargissement des compétences du médiateur
« droits du patient » dans le cadre d'une conférence
interministérielle Santé publique**

Approuvé le 17 mars 2006

Par **demande d'avis du 5 juillet 2005**, le Ministre de la Santé publique, Rudy Demotte, a posé la question suivante :

Sans être limitatif ..., je souhaite avoir un avis qui concerne notamment les points suivants :

...

7. La proposition d'une réflexion dans le cadre d'une Conférence interministérielle Santé publique, aux fins d'envisager une réglementation relative aux services de médiation qui tiendrait compte des matières relevant des compétences des Communautés et Régions .

En d'autres mots, le Ministre demande un avis de la Commission fédérale « Droits du patient » sur un éventuel élargissement des compétences des médiateurs « Droits du patient » à la gestion de plaintes dont l'objet relève des compétences des Communautés et Régions (gestion de plaintes liées à l'organisation et au fonctionnement des institutions de soins) et ce, par le biais d'une Conférence interministérielle Santé publique.

Réponse :

- Actuellement, les services de médiation "droits du patient" prévus dans la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient sont compétents pour traiter des plaintes relatives à une *relation individuelle* entre un patient et un praticien professionnel.

Les plaintes des patients concernant le domaine des compétences des autorités fédérées ne relèvent donc pas, en principe, des compétences matérielles des services de médiation prévus dans la loi du 22 août 2002 (exemples : plaintes relatives à un aspect administratif du fonctionnement d'une institution de soins ou à un problème organisationnel de celle-ci, telles les plaintes concernant les conditions d'hygiène d'une institution de soins ; la qualité de la nourriture octroyée ; la manière dont le service d'accueil fonctionne, etc ...)

Pourtant, il apparaît que beaucoup de médiateurs d'hôpitaux traitent aussi, dans la pratique, des plaintes dont l'objet va au-delà de la relation individuelle entre le patient et le professionnel de la santé. Cela ressort notamment de l'analyse des rapports annuels 2004 des médiateurs locaux : de nombreux médiateurs ont signalé qu'ils traitaient des plaintes qui ne relevaient pas uniquement du champ d'application de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.

- Pour plus de cohérence, il s'agit d'envisager la possibilité, pour un même service de médiation, de traiter aussi bien des plaintes de patients qui concernent des domaines relevant des compétences de l'autorité fédérale que des domaines relevant des compétences des autorités fédérées.

- L'élargissement des compétences des médiateurs « droits du patient » implique donc d'organiser une conférence interministérielle entre autorités concernées par le sujet. Un avis du Conseil d'Etat relatif à la loi sur les droits du patient ¹ stipule clairement que le champ de compétences de la fonction de médiation ne peut être élargi que par la conclusion d'un accord de coopération entre les autorités concernées.

¹Projet de loi relative aux droits du patient, Chambre des Représentants, 2001-2002, 1642/001, p 59 et suiv.

Il s'agit alors de voir comment *légitimer* le fait que des médiateurs « droits du patient » peuvent traiter des plaintes relatives au fonctionnement et à l'organisation d'institutions de soins, sans que cela n'empêche, bien entendu, les services d'inspection ou autres types de services de gestion de plaintes des autorités fédérées d'exercer eux-mêmes leurs missions.

En tout état de cause, l'éventuel accord de coopération entre les autorités concernées devrait être clair sur le rôle (pouvoir et types d'interventions possibles) des médiateurs, d'une part, et celui des services d'inspections ou autres types de services de gestion de plaintes des autorités fédérées, d'autre part. En effet, ces acteurs (du niveau fédéral et du niveau des autorités fédérées) pourraient être alors amenés à traiter le « même type » de plaintes mais sans doute d'une « manière » différente.

Enfin, il semble qu'une même plainte ne pourrait être traitée « en même temps » par un médiateur et un service de gestion de plainte des autorités fédérées .

- La Commission fédérale "Droits du patient" se réjouit d'apprendre que la conférence interministérielle visée ci-dessus entamera déjà ses travaux le 19 juin 2006 ; elle espère que ceux-ci pourront se finaliser dans les meilleurs délais.